tribuut belastingcentrum

BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 75

29 januari 2016

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling Tribuut belastingsamenwerking.

Klachtenregeling Tribuut 2016

Klachtenregeling Tribuut 2016

Het bestuur van de gemeenschappelijke regeling Tribuut belastingsamenwerking;
Overwegende dat Tribuut klachten op een juiste, efficiënte, eenvoudige en toegankelijke wijze wil behandelen en hiervoor een klachtenregeling wil vaststellen;
Gelet op hoofdstuk 9: Klachtenbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
BESLUIT
Vast te stellen de volgende
Klachtenregeling Tribuut 2016.

Artikel 1Begripsbepalingen

1. Klacht: een beklag over een gedraging van (een lid van) het bestuur of een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuur.
2. Klachtencoördinator: een door het bestuur aangewezen medewerker die de werkzaamheden, die voortvloeien uit afdeling 9.2 van de Awb, coördineert.
3. Klachtenbehandelaar: degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt.
4. Voorzitter: de voorzitter van het bestuur van Tribuut.

Artikel 2Toepassingsbereik

1. Deze regeling is van toepassing op klachten die schriftelijk en per e-mail worden ingediend en voldoen aan de vereisten van artikel 9:4 van de Awb.
2. De regeling is van overeenkomstige toepassing op mondeling ingediende klachten waarvan redelijkerwijs moet worden aangenomen dat daar niet direct tot tevredenheid van de klager aan tegemoet kan worden gekomen.
3. De klachtencoördinator stelt mondelinge klachten als bedoeld in het tweede lid op schrift. De klager en de klachtencoördinator ondertekenen dit.

Artikel 3Klachtenbehandelaar

1. Een klacht ingediend over een gedraging van een ambtenaar wordt behandeld door de hiërarchisch leidinggevende van die ambtenaar.
2. Een klacht ingediend over een gedraging van een teammanager wordt behandeld door de directeur.
3. Een klacht ingediend over een gedraging van de directeur wordt behandeld door de voorzitter.
4. Een klacht ingediend over een gedraging van de voorzitter wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
5. Een klacht ingediend over een gedraging van het bestuur of een lid van het bestuur, wordt behandeld door de voorzitter.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld dat de klachtenbehandelaar de klacht behandelt en hierover adviseert aan het bestuur.

Artikel 5 Afschrift klacht aan klachtenbehandelaar en beklaagden

De klachtencoördinator stuurt de klachtenbehandelaar en degene tegen wie de klacht is ingediend een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken.

Artikel 6 Inwinnen informatie

De klachtenbehandelaar wint informatie in bij de ambtelijke medewerker(s) welke (mogelijk) betrokken is (zijn) geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd en onderzoekt eventuele met de klacht verband houdende schriftelijke stukken.

Artikel 7 Hoorplicht

1. De klachtenbehandelaar hoort de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend mondeling in het bijzijn van de klachtencoördinator. Het horen gebeurt indien mogelijk in elkaars aanwezigheid.
2. De klachtenbehandelaar kan besluiten van het horen af te zien als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorzitting en stuurt het verslag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na het horen, aan de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend, toe. Zij krijgen de gelegenheid binnen één week op het verslag te reageren.

4. Een reactie op het verslag wordt aan het verslag gehecht.

Artikel 8 Behandelingstermijn

1. Het bestuur handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencoördinator kan namens het bestuur de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9 Beslissing op de klacht

1. Het bestuur mandateert de afhandeling van de klacht aan de klachtbehandelaar. Het afhandelings-mandaat geldt niet wanneer de klacht is gericht tegen het bestuur zelf.
2. Het bestuur informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over de beslissing op diens klaagschrift.
3. In de beslissing op het klaagschrift wordt vermeld dat wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, hij deze binnen een jaar na de beslissing op zijn klaagschrift kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 10 Geen verdere behandeling zodra aan klacht is tegemoetgekomen

1. Als de klager tijdens de behandeling van zijn klacht aangeeft dat hij tevreden is gesteld over de wijze waarop met zijn klacht is omgegaan, vervalt de verplichting tot het verder volgen van deze regeling.
2. De klachtencoördinator bevestigt het staken van de verdere behandeling van de klacht om de in het vorige lid vermelde reden aan de klager en maakt hiervan tevens melding aan degene tegen wie de klacht is ingediend.
3. Als reeds een hoorzitting heeft plaatsgevonden, dan wordt het verslag van het horen meegezonden met de bevestiging tot het staken van deze procedure.

Artikel 11 Klachtenregistratie en verslag

1. De klachtencoördinator draagt namens het bestuur zorg voor de registratie van de ingediende klachten.
2. De klachtencoördinator maakt binnen één maand na afloop van het kalenderjaar een verslag over de uitvoering van deze klachtenregeling.
3. Het verslag, als bedoeld in het vorige lid, bevat een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klacht en eventuele aanbevelingen.

Artikel 12Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na de bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2016.

Artikel 13 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Tribuut 2016.
Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van Tribuut belastingsamenwerking.
Epe, 4 januari 2016
de voorzitter, de secretaris,
R.A.J. Scholten drs. G.A.G. Eggermont